Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Vragen gesteld door de leden der Kamer

2015Z01267

Vragen van het lid **Omtzigt** (CDA) aan de Minister van Financiën over *het reglement van het klachtenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), dat zo is opgesteld dat veel gedupeerde ondernemers er nooit gebruik van zullen kunnen maken* (ingezonden 27 januari 2015).

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van het Reglement Bemiddelaar en Geschillencommissie inzake geschillenbeslechting rentederivaten (het Reglement rentederivaten) van KiFiD?[1]

Vraag 2
Heeft u eerder kennisgenomen van dit reglement en er suggesties voor gedaan? Zo ja, wanneer? Kunt u het proces van de totstandkoming van het reglement beschrijven?

Vraag 3
Heeft u het reglement formeel goedgekeurd, zoals u zei dat noodzakelijk was (Kamerstuk 31 311, nr. 126)? Zo ja, wanneer en onder welke voorwaarden?

Vraag 4
Wie hebben het reglement formeel goedgekeurd?

Vraag 5
Betreft het hier een erkende geschillencommissie, zoals bedoeld in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, hoofdstuk 7.2?

Vraag 6
Is het tijdelijk Reglement van Beroep rentederivaten, waarnaar verwezen wordt in het reglement rentederivaten, al goedgekeurd en beschikbaar? Zo nee, kan het Reglement rentederivaten dan wel in zijn geheel door u zijn goedgekeurd, een erkende geschillencommissie zijn en rechtsgeldig?

[1] http://kifid.nl/fileupload/reglementen/Reglement_Bemiddelaar_en_Geschillencommissie_inzake_Geschillenbeslechting_Rentederivaten.pdf)

kv-tk-2015Z01267
’s-Gravenhage 2015

Vraag 7
Hoe beoordeelt u artikel 9 sub m van het Reglement rentederivaten waarin vermeld is dat KiFiD een klacht die betrekking heeft op de voorwaarden van de financiering, inclusief de algemene bevoegdheid van Aangeslotenen om opslagen toe te passen, niet in behandeling neemt?

Vraag 8
Betekent dit dat een van de meest veelvoorkomende klachten, namelijk onterechte risico-opslagen op de onderliggende Euribor-leningen, waarvoor velen niet gewaarschuwd waren, (stiekem) uitgezonderd worden van de KiFiD-klachtenprocedure?

Vraag 9
Bent u ervan op de hoogte dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) deze verzwegen individuele opslag expliciet benoemde als een voorbeeld van minder goede dienstverlening in haar rapport Aanbevelingen Rentederivaten-dienstverlening uit 2014? (pagina 10 en[2]

Vraag 10
Betekent dit dus dat alle klachten bij banken, waarvan een onderdeel van de klacht een onterechte individuele risico-opslag is, niet in behandeling genomen zullen worden door het klachtenloket en dat dus een zeer groot deel van de klagers en gedupeerden nooit bij KiFiD terecht zullen kunnen?

Vraag 11
Deelt u de mening dat het wenselijk is dat artikel 9 sub m van het Reglement rentederivaten geschrapt wordt, zodat klachten over opslagen ook voorgelegd kunnen worden?

Vraag 12
Wat vindt u van het feit dat «KiFiD een Klacht niet behandelt indien en voor zover de Klacht is ingediend na 31 december 2016» (art. 9a), als u weet dat de klant eerst de interne klachtenprocedure van de bank moet volgen en de banken momenteel nog steeds bezig zijn met de herbeoordelingen van de rentederivatendossiers?

Vraag 13
Heeft u kennisgenomen van de lange doorlooptijden van de «aldaar geldende procedure» (artikel 10.1) bij de diverse banken inzake klachtafhandeling van rentederivatenklachten?

Vraag 14
Bent u het er mee eens dat deze doorlooptijd van wezenlijke invloed is op de «aanloopperiode» voordat KiFiD de klacht in behandeling neemt, waardoor het grote gevaar bestaat dat vele klachten niet vóór 31 december 2016 kunnen worden ingediend bij het KiFiD?

Vraag 15
Is het dan niet wenselijk om dit artikel te wijzigen, zodat een deadline gevormd wordt bij het moment dat de klager zijn klacht bij de bank heeft ingediend?

Vraag 16
Herinnert u zich dat u op 18 november 2004 aan de Kamer schreef (Kamerstuk 31 311, nr. 142) «Het klopt dat banken verschillende (interne) definities van het MKB hanteren. De AFM heeft met banken echter afgesproken dat zij alle uitstaande rentederivaten-contracten bij als «niet-professioneel» geclassificeerde MKB-ondernemingen herbeoordelen. Hiermee wordt verwezen naar de classificatie «niet-professionele belegger» op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Of een MKB-onderneming als zodanig wordt geclassificeerd wordt bepaald door de omvang van zijn onderneming.

2 http://kifid.nl/fileupload/reglementen/Reglement_Bemiddelaar_en_Geschillencommissie_inzake_Geschillenbeslechting_Rentederivaten.pdf)

Indien een onderneming voldoet aan twee van de volgende (drie) voorwaarden, wordt zij in beginsel aangemerkt als professionele belegger:
(a) een balanstotaal van 20 miljoen;
(b) een netto-omzet van 40 miljoen; en
(c) een eigen vermogen van 2 miljoen.
Is dit niet het geval, dan wordt de onderneming automatisch geclassificeerd als niet-professionele belegger; dit zal voor de meeste MKB-ondernemingen het geval zijn. Alle banken hanteren voor de herbeoordeling dus dezelfde definitie»?

Vraag 17
Heeft u kennisgenomen van het feit dat het KiFiD reglement een veel restrictievere definitie hanteert voor een klant, die een klacht mag indienen, namelijk:
een natuurlijk persoon of rechtspersoon die:
a) handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf; en
b) minder dan 50 werknemers in dienst heeft; en
c) een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van niet meer dan € 10.000.000 heeft.
met dien verstande dat, waar relevant, bovenstaande kwalificatie geconsolideerd dient te worden bezien, dus in samenhang met andere vennootschappen of het concern waar de persoon of rechtspersoon mee is verbonden?

Vraag 18
Wat is de reden dat KiFiD afwijkt van de door u gehanteerde wettelijke criteria van niet-professionele belegger? Acht u het niet wenselijk dat het KiFiD uw definitie hanteert?

Vraag 19
Bent u zich bewust van het feit dat «box 3» beleggers in onroerend goed en veel MKB-ondernemers worden uitgesloten van dit KiFiD-loket door deze nieuwe definitie en acht u dat wenselijk?

Vraag 20
Hoe beoordeelt u artikel 49 van het reglement waarbij de bank in een redelijk snel voorkomende situatie, eenzijdig het recht heeft om in hoger beroep te gaan en het advies – dat kennelijk niet langer bindend is – aan de burgerlijke rechter voor te leggen en dat de klagende partij alleen aanspraak kan maken op het advies, indien hij de hele verdere rechtsgang, jarenlang dus, verweer voert?

Vraag 21
Deelt u de mening dat artikel 49, lid 2 gewoon uit het reglement geschrapt zou moeten worden?

Vraag 22
In uw brief uit september 2014 aan de Kamer (Kamerstuk 31 311, nr. 126) gaf u aan dat «De banken verwachten eind 2014 vrijwel alle uitstaande contracten te hebben herbeoordeeld. Daarbij geven banken voorrang aan de meest kwetsbare klantgroepen. Het gaat hier dan om klanten met een zogenoemde overhedge (rentederivaat komt in hoogte of looptijd niet overeen met het krediet), klanten die in bijzonder beheer zijn ondergebracht en klanten die een complex rentederivaat hebben afgesloten. De banken verwachten in ieder geval eind 2014 de herbeoordeling van alle derivaten van deze kwetsbare klantgroepen te hebben afgerond»; weet u of de herbeoordeling van alle derivaten van deze kwetsbare klantgroepen voor 31.12.2014 allemaal zijn afgerond?

Vraag 23
In november 2014 schreef u plotseling (Kamerstuk 31 311, nr. 142): «De banken zijn op dit moment bezig met de herbeoordeling van alle rentederivatencontracten die per 1 april 2014 uitstonden bij niet-professionele MKB-ondernemingen. Contracten die voor deze datum (voortijdig) zijn beëindigd worden vooralsnog niet meegenomen in de herbeoordeling. Op dit moment zijn de AFM en de banken nog in overleg over hoeveel verder banken terug zullen kijken in de tijd. Overigens kunnen klanten waarvan het rentederivaten-

contract voor 1 april 2014 is beëindigd, met eventuele klachten aankloppen bij hun bank»; waarom wordt de datum van 1 april 2014 hier genoemd?

Vraag 24
Bestaan er plannen om rentederivaten die voor deze datum zijn beëindigd ook te laten herbeooordelen door banken?

Vraag 25
Waarom worden er geen proactieve herbeoordelingen uitgevoerd voor alle afgelopen rentederivaten dossiers die vallen binnen de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar?

Vraag 26
In november 2014 schreef u plotseling (Kamerstuk 31 311, nr. 142): «Banken hebben bij bepaalde kwetsbare klantgroepen al oplossingen aangeboden. Een voorbeeld van een dergelijke oplossing is het aanpassen van het rentederivaat (op kosten van de bank), waardoor deze beter aansluit op de lening. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het ongedaan maken van een beperkte overhedge. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan de bank daarbij besluiten om (een deel van) de te veel betaalde rente te vergoeden, voor zover daar sprake van is. Ook komt het voor dat banken met dit doeleinde de onderliggende lening aanpassen ten aanzien van de hoofdsom, de looptijd en eventuele kredietopslagen. Op dit moment is er nog geen zicht op oplossingen voortvloeiend uit de herbeoordeling van de reguliere contracten, omdat de herbeoordeling van deze contracten in de regel nog moet plaatsvinden»; mogen banken in de bepaling van zo'n overhedge (waarbij het rentederivaat in hoogte niet overeen komt met het krediet) alleen leningen opnemen of ook Rekening Courant Kredieten, waarop overigens nooit derivaten afgesloten kunnen worden?

Vraag 27
Kunt u aangeven wie in de commissie zitten, hoe zij benoemd zijn en welke hoofd-en nevenfuncties zij op dit moment bekleden en in de afgelopen 12 maanden (sinds 26 januari 2014) bekleed hebben? Zijn zij werkzaam geweest voor of ten behoeve van de banken in Nederland?

Vraag 28
Kunt u de vragen over de rechtsgeldigheid, de toestemming en het wettelijk kader in ieder geval zo spoedig mogelijk beantwoorden, aangezien daarover absoluut geen onduidelijkheid mag bestaan?